Regulamento Interno
Resposta Social
Serviço de Apoio Domiciliário

Equipamento de Apoio a Idosos
Lar de Nossa Senhora da Misericórdia

Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras

Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS 3
ARTIGO 1º - Âmbito de Aplicação 3
ARTIGO 2º - Legislação Aplicável 3
ARTIGO 3º - Destinatários e Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário 4
ARTIGO 4º - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas 5
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES 6
ARTIGO 5º- Condições de Admissão 6
ARTIGO 6º - Processo de Candidatura 6
ARTIGO 7º - Critérios de Admissão 7
ARTIGO 8º - Listas de Espera 8
ARTIGO 9º - Admissão 8
ARTIGO 10º - Processo Individual do Utente 8
ARTIGO 11º - Acolhimento dos Novos Utentes 9
CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO 10
ARTIGO 12º - Instalações 10
ARTIGO 13º - Horários de Funcionamento 11
ARTIGO 14º - Cálculo do Rendimento Per Capita 11
ARTIGO 15º - Tabela de Comparticipações 13
ARTIGO 16º - Montante e Revisão da Comparticipação Familiar 14
ARTIGO 17º - Pagamento da Mensalidade 14
ARTIGO 18º - Serviços Prestados 15
ARTIGO 19º - Serviço de Alimentação 15
Artigo 20º - Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal 15
Artigo 22º - Tratamento da Roupa do uso pessoal do Utente 16
Artigo 23º - Higiene Habitacional 16
Norma 24º - Atividades de Animação e Socialização 16
Artigo 25º - Acompanhamento e Transporte, a Consultas 17

e/ou Exames Complementares de Diagnóstico 17
Artigo 26º - Cedência de Ajudas Técnicas 17
Artigo 27º - Administração da Medicação Prescrita 17
Artigo28º - Outros Serviços 17
Artigo 29º - Quadro de Pessoal 17
Artigo 30º -Mesa Administrativa Técnica 18
CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES 18
Artigo 31º - Dos utentes 18
Artigo 32º - Dos Familiares 19
Artigo 33º - Da Instituição 19
Artigo 34º - Dos Funcionários 20
Artigo 35º - Dos Voluntários 21
Artigo 36º - Interrupção da Prestação de Cuidados 21
por Iniciativa do Utente 21
Artigo 37º - Contrato 21
Artigo 38º - Cessação da Prestação de Serviços 22
por Facto Não Imputável ao Prestador 22
Artigo 39º - Livro de Reclamações 22
Artigo 40º - Sinalização e Atuação em Caso de Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência 22
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS 22
Artigo 41º - Alterações ao Regulamento 22
Artigo 42º - Integração de Lacunas 23
Artigo 43º - Utilização de Imagem e dados pessoais 23
Artigo 43º - Resolução de Litígios 23
Artigo 44º - Entrada em Vigor 23

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

EQUIPAMENTO DE APOIO A IDOSOS

Lar de Nossa Senhora da Misericórdia

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1º - Âmbito de Aplicação

1. O equipamento de apoio a idosos designado por Lar de Nossa Senhora da Misericórdia/Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras, com acordo de cooperação celebrado com o ISS,I.P., Centro Distrital de Lisboa, em 29/10/1998 e revisto em 1/1/2008, pertencente à Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras, com natureza jurídica de Instituição Particular de Solidariedade Social/ Irmandade da Misericórdia, devidamente registada na Mesa Administrativa Geral da Segurança Social sob a inscrição 17/85, rege-se pelas seguintes Artigos.
2. É **Missão** da Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras, nas suas respostas sociais: "a prática cristã no campo da assistência social a todos os cidadãos carecidos de auxílio e apoio material ou espiritual sem distinção de raças, credos religiosos ou ideologias políticas, dedicando, quanto possível a sua atenção aos problemas da infância, dos inadaptados e da terceira idade" (*Artigo 5.º, Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras).*

ARTIGO 2º - Legislação Aplicável

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados a pessoas idosas ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, rege-se pelo estipulado:

a) Dec. Lei 64/2007, de 14 de março (Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas), com as alterações em vigor;

b) Portaria nº 38/2013 de 30 de janeiro (Estabelece as condições de instalação e funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO);

c) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro (Aprova o Estatuto das IPSS);

d) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho (Estabelece Artigos reguladoras de cooperação entre os centros regionais de segurança social e as instituições particulares de solidariedade social), com as alterações em vigor;

e) Lei n.º 7/2026, de 25 de fevereiro, Estatuto da Pessoa Idosa;

f) Regulamento Geral de Proteção de Dados;

g) Circulares de orientação técnica acordadas em sede de CNAAPAC;

h) Contrato Coletivo de Trabalho celebrado pela UMP.

ARTIGO 3º - Destinatários e Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:

a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;

b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;

c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;

d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;

f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;

h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau-trato;

k) Promover a intergeracionalidade;

l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;

n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;

o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

ARTIGO 4º - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:

a) Alimentação, mediante o fornecimento e distribuição de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica. Avaliação Diagnóstica Diatética e Nutricional.

b) Cuidados de higiene, conforto e integridade da pele, mediante utilização de produtos fornecidos pelo utente;

c) Higiene Habitacional, mediante a manutenção e pequenas limpezas do domicílio estritamente necessárias à natureza dos cuidados prestados (lavar a loiça, lavagem do termo, fazer a cama limpeza da casa de banho após o banho acompanhado, despejar o lixo);

d) Tratamento de roupa de uso pessoal, que poderá ser feito no domicílio do utente e/ou na Instituição, com exceção de passar a roupa a ferro que só poderá ser efetuado na Instituição;

e) Serviço de animação / socialização que pode abranger várias atividades, podendo variar entre animação, lazer, cultura, aquisição de bens e de géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade.

2. O Serviço de Apoio Domiciliário poderá realizar ainda os seguintes serviços:

   a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;

   b) Apoio psicossocial – acompanhar, informar, encaminhar o utente e articular com outros serviços, com o objetivo de colmatar as suas necessidades, nomeadamente avaliação e diagnostico de psicologia clínica;

   c) Preparação e confeção de pequenas refeições (pequeno-almoço e/ou lanche) no domicílio;

   d) Cuidados de imagem - cabeleireira, esteticista no domicílio e/ou nas instalações do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia;

   e) Serviço de transporte - deslocação ao centro de saúde, cabeleireiro, barbeiro, e para aquisição de bens;

   f) Fornecimento de produtos de incontinência e/ou suplementos alimentares.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

ARTIGO 5º- Condições de Admissão

São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:

a) Estar enquadrado nas condições referidas no n.º 1 do Artigo 3ª;

b) Manifestar vontade de poder beneficiar dos serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário;

c) Apresentar necessidades que se enquadrem na capacidade de resposta dos serviços;

d) Residir na União das Freguesias de S. Pedro ou Santa Maria do Castelo e S. Miguel e Matacães;

e) Concordância do utente e dos familiares/cuidadores com os princípios, os valores e as normas regulamentares da Instituição.

ARTIGO 6º - Processo de Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição com o técnico social que constitui parte integrante do processo do mesmo
2. O horário para inscrição presencial para candidatura decorre nos dias úteis das 9:30 às 12:30, e das 14:00 às 17:00, na secretaria do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia. Em alternativa poderá ser preenchido o formulário constante do site por e-mail para apoiosocial@scmtorresvedras.pt, para posterior atendimento, com a técnica responsável.
3. A admissão será sempre precedida de uma entrevista e uma visita domiciliária conduzida pelo(a) Diretor/a Técnico/a, para avaliação do grau de dependência do indivíduo, da pertinência dos serviços solicitados, bem como das suas condições habitacionais e definir o plano de intervenção com os utentes e/ ou familiares/responsáveis;
4. Na entrevista, o utente e/ou os seus familiares deverão fornecer os dados que permitam analisar a sua situação sociofamiliar, através da entrega dos seguintes elementos, a juntar aos que já entregou no momento da candidatura:

   i. Declaração de rendimentos do agregado familiar através da declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;

   ii. Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar (reforma, pensão, recibos de vencimento, subsídio ou outro tipo de rendimento) do ano corrente.

   iii. Identificação do médico que lhe assiste e descrição dos medicamentos que toma;

   iv. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente;

   v. Quando exista situação de demência tem de ser entregue relatório médico de especialidade (neurologia ou psiquiatria) comprovativo da demência;

vi. Comprovativo da renda de casa, ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;

vii. Declaração da farmácia (discriminada) com o custo médio mensal em despesas de saúde e/ou medicamentosas no caso de doenças crónicas e respetiva informação prestada pelo médico;

viii. Comprovativo de despesas de transportes públicos (recibo com número de identificação fiscal);

ix. Comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI

x. Declaração assinada pelo utente ou seu cuidador em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do seu processo;

xi. Uma fotografia tipo passe, a cores, atualizada.

xii. Todos os utentes deverão ter alguém responsável por eles, bem como pelos encargos emergentes, que por escrito assuma tal responsabilidade;

xiii. A Instituição privilegia o acompanhamento familiar do utente no sentido de incentivar e motivar a família a participar na melhoria e qualidade do mesmo, pelo que é solicitada a presença da família na admissão, na elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual e na avaliação periódica da situação do utente.

5. Em caso de necessidade podem ser solicitados outros documentos, devidamente justificados.
6. Em caso de admissão urgente pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

ARTIGO 7º - Critérios de Admissão

1. São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

a) Estar em situação de risco (ausência total ou parcial de apoio familiar; agravada situação de saúde justificando a intervenção de terceiros; viver isolado);

b) Ter uma situação economicamente desfavorecida;

c) Ser utente de outra resposta social da Instituição

d) Manifestar vontade em ser admitido

e) Ser ascendente direto de um colaborador da Instituição;

f) Adequação de vaga existente às necessidades sentidas;

g) Situação sinalizada por via institucional

h) Data de inscrição.

2. A priorização de cada caso terá por base o somatório dos critérios apresentados, considerando que todos têm a mesma ponderação (1 valor).

3. A ordem de inscrição só é tida como critério de priorização quando surge uma situação de empate de pontuação entre candidatos.

ARTIGO 8º - Listas de Espera

Aos utentes que reúnam as condições para serem admitidos, mas que por inexistência de vaga não o sejam, a sua inscrição entra automaticamente numa lista de espera, segundo os critérios definidos no ARTIGO 7º;

ARTIGO 9º - Admissão

1. As novas admissões serão aceites mediante as vagas existentes.
2. Feito o Registo de Admissão e elaborado o de Identificação e/ou Relatório Social cabe ao Diretor/Coordenador Técnico deste Serviço de Apoio Domiciliário, elaborar a proposta de admissão. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
3. É competente para decidir o processo de admissão, o Coordenador Geral e /ou o Provedor, sob parecer do Diretor Técnico.
4. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal a partir do qual o utente ou seu representante legal tem 2 dias para dar resposta.
5. Em caso do utente e/ou seu representante legal aceitarem a proposta, a Instituição reserva-se o direito de proceder à reserva de vaga.
6. No ato de admissão são devidos:

   a) O pagamento de acordo com o previsto na Norma 15ª;

   b) A assinatura do contrato de prestação de serviços;

   c) A entrega do Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário;

   d) A autorização para a recolha dos dados pessoais para efeitos de elaboração, manutenção e concretização do processo individual estando garantido pela Instituição o sigilo e o respeito pelo Regime Geral de Proteção de Dados;

   b) A autorização, ou não, da publicação de fotografias;
7. Na entrada do utente, proceder-se-á à abertura de um Processo Individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

ARTIGO 10º - Processo Individual do Utente

1. Do processo individual do utente, constam designadamente:

a) Identificação e contacto do utente;
b) Data de início da prestação dos serviços;
c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
d) Identificação e contacto do médico assistente;
e) Identificação da situação social;
f) Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
g) Programação dos cuidados e serviços;
h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização quando aplicável e, em caso de cessação dos serviços, termo de entrega e devolução da chave do domicílio;
j) Contrato de prestação de serviços e suas eventuais alterações.

2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

ARTIGO 11º - Acolhimento dos Novos Utentes

1. O Programa de Acolhimento com duração de 30 dias, implica procedimentos internos e procedimentos conjuntos com o utente e/ou pessoas responsáveis.
2. Os procedimentos internos iniciam-se com a comunicação à equipa de Apoio Domiciliário, através das seguintes metodologias:
    a) Reunião semanal;
    b) Registo de entrada do utente, na Plataforma de utentes de SAD, Mysenior.;
    c) Descrição do caso na Plataforma Mysenior (Nome, morada, contacto telefónico, família e serviços);
    d) Inclusão do utente na Planificação de Serviços e Mapa de Tarefas;
    e) Preenchimento da Ficha de Atuação em Caso de Urgência;
    f) Ficha de Codificação de Chaves de Domicílio;
    g) Ficha Terapêutica
    h) Elaboração de Plano Individual de utente.
    i) Comunicar aos serviços administrativos através do preenchimento da ficha de utente/serviços Administrativos.
    j) Comunicar aos serviços de Lavandaria através da atribuição de um nº. para marcação da roupa.
    k) Comunicar à Nutricionista do regime e hábitos alimentares do utente, através do preenchimento de uma ficha específica.

l) Marcar os termos dos utentes, com as devidas restrições alimentares, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

m) A Técnica Responsável realiza um domicílio com o objetivo de apresentar a equipa de Apoio Domiciliário ao utente.

n) No caso do pedido de admissão ser efetuado por via institucional, este deverá ser formalizado através da apresentação de relatório social pormenorizado sobre as condições socioeconómicas do candidato e/ou família, e relatório clínico que contenha informações pormenorizadas do seu estado de saúde. Nestas circunstâncias proceder-se-á à admissão provisória, enquanto não se encontrarem satisfeitas as diligências referidas anteriormente.

3. No âmbito do processo de admissão, também serão efetuados os seguintes procedimentos com conjuntos com o utente e/ou pessoas responsáveis

a) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;

b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;

c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;

d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios no domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;

e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;

f) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.

4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato salvaguardando as cláusulas nele descritas.

CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 12º - Instalações

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social da Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras e funciona a partir do equipamento de Lar de Nossa Senhora da Misericórdia, sito na Urbanização Casal da Cartuxa, Sarge - Torres Vedras.

ARTIGO 13º - Horários de Funcionamento

1. O SAD funciona das 8h às 17h, de 2ª. Feira a Domingo, de acordo com as necessidades do utente.
2. O SAD encerra no dia 25 de dezembro.
3. 2. O SAD prestado em dia feriado destina-se apenas aos utentes que têm serviço de segunda-feira a domingo.
4. 3. Em caso de encerramento por motivo de força maior, nomeadamente por calamidade e ou pandemia, a Instituição tudo fará para assegurar os serviços mínimos aos Utentes, durante esse o período.
5. 4. Em caso de impossibilidade total de cumprimento dos serviços mínimos, por facto não imputável à instituição, não poderá ser imputada à Instituição qualquer responsabilidade.
6. 5. É possível encerrar compulsivamente ou suspender o serviço por motivos de segurança e saúde publica por:
7. a) imposição legal;
8. b) imposição de uma autoridade pública;
9. c) por decisão de Mesa Administrativa.

ARTIGO 14º - Cálculo do Rendimento Per Capita

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível, no átrio das instalações do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia.
2. O cálculo do rendimento "per capita" do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12-D}{N}$$

Sendo:

RC = Rendimento "per capita" mensal

RAF = Rendimento agregado familiar

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado Familiar.

3. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:

a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;

b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;

c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);

c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência); e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)

f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferençai auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do 5 valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

5.Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

6. Ao somatório das despesas referidas em b), c), e d) do nº 4 é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

7. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação familiar;

8. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;

ARTIGO 15º - Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Serviços de Apoio Domiciliário	Percentagem sobre o Rendimento *per capita* do agregado familiar
Alimentação	25%
Higiene e conforto pessoal	20%
Animação / socialização	10%
Tratamento de roupa	10%
Higiene Habitacional	10%
Outros Serviços	Sob Consulta

2. A mensalidade terá um acréscimo de 10% quando o serviço é efetuado os 7 (sete) dias por semana.

3. A comparticipação familiar máxima devida pela utilização do SAD, não ultrapassará os seguintes limites:

Nº serviços	Dias úteis	Dias úteis+ fim-de-semana
2 serviços	40%	50%
3 serviços	50%	60%
4 serviços	60%	70%
5 serviços	65%	75%
6 serviços	75%	75%

4. A comparticipação dos familiares é baseada no princípio da solidariedade, considerada um dever, assumindo, no entanto, um carácter facultativo, de acordo com a capacidade económica dos mesmos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor será devidamente informado o utente e/ou familiares.

ARTIGO 16º - Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação mensal, quando o período de ausência, por motivos de saúde, exceder 15 dias seguidos.
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente, preferencialmente, no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

ARTIGO 17º - Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao 8 de cada mês diretamente na Secretaria da Instituição ou através de referência multibanco, não sendo permitida a entrega de quaisquer valores monetários a colaboradores de outro serviço que não os da Secretaria.
2. A admissão até ao dia 15 de cada mês, obriga à totalidade do pagamento. Após o dia 15, a mensalidade será 50% do valor da comparticipação estipulada;
3. O atraso culposo no pagamento da comparticipação implica o pagamento de uma compensação de 10% por cada mês de atraso.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a cancelar a permanência do utente.

ARTIGO 18º - Serviços Prestados

1. O SAD elabora em colaboração com o utente e a família, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação de cada situação, um plano de cuidados individualizados, do qual constem recursos humanos e instrumentais.
2. O SAD dispõe de uma plataforma de preenchimento diário que permite a passagem de informação entre as equipas e responsável.
3. Qualquer ausência do utente deverá ser comunicada com antecedência à responsável da resposta social.
4. O apoio será prestado individualmente, ou por uma equipa de duas ajudantes familiares, conforme a situação o justifique e de acordo com a escala estabelecida.
5. Na ocorrência de um óbito, na presença de um elemento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, este deverá informar imediatamente a responsável desta resposta social, de modo a articular com o familiar responsável e com o serviço, devendo igualmente ser providenciada a presença de um médico;
6. Caso um elemento do SAD, encontre um utente com necessidade de assistência imediata no seu domicílio deverá informar imediatamente a responsável desta resposta social, de modo a articular com o familiar responsável. Na inexistência de rede de suporte informal será contactado o 112.

ARTIGO 19º - Serviço de Alimentação

1. As refeições de acordo com as necessidades, compreenderão dieta ou prato geral e serão distribuídas entre as 12.00h e as 13.30h.
2. O fornecimento e apoio nas refeições consiste no fornecimento e apoio mínimo e simultâneo das refeições, todos os dias contratualizados, excetuando quando por vontade expressa do utente, tal não seja necessário.
3. A ementa semanal é dada a conhecer e entregue antecipadamente ao utente, e afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

Artigo 20º - Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã;
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço;

3. A equipa poderá colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos, com preçário próprio afixado no equipamento.

Artigo 21º - Tratamento da Roupa do uso pessoal do Utente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente;
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente.

Artigo 22º - Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, no domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. A higiene habitacional é efetuada consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

Norma 23º - Atividades de Animação e Socialização

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do animador sociocultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes de Serviço de Apoio Domiciliário podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios, os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição;
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Artigo 24º - Acompanhamento e Transporte, a Consultas e/ou Exames Complementares de Diagnóstico

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente, no entanto, os utentes de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária no Centro Saúde.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de disgnóstico, preferencialmente por familiares.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital de Torres Vedras).

Artigo 25º - Cedência de Ajudas Técnicas

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos, colchões e almofadas anti escaras e outros) o Serviço de Apoio Domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou cedência temporária. Por este tipo de produtos por não estarem incluídos no valor da mensalidade, deve a Instituição informar previamente o utente/família da necessidade de aquisição do mesmo.

Artigo 26º - Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares, se necessário.

Artigo27º - Outros Serviços

A instituição pode prestar outros serviços, que estão ao dispor dos utentes e que poderão ser contratualizados separadamente:

a) Fisioterapia;

b) Produtos de Apoio;

c) Estimulação Cogntiva e/ou Psicologia;

d) Acompanhamentos a consultas e exames;

e) Serviço de Transporte;

f) Fornecimento de refeições (unidade);

g) Cabeleireiro ao domicílio.

Artigo 28º - Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Mesa Administrativa técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.
2. O conteúdo funcional do quadro de pessoal é de acordo com a Portaria Regulamentar de Trabalho em vigor, que se encontra para consulta nos serviços administrativos do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia.

Artigo 29º -Mesa Administrativa Técnica

A Mesa Administrativa Técnica desta resposta social compete a um técnico, nos termos da portaria 38/2013 de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

Artigo 30º - Dos utentes

1. Constituem direitos dos utentes do Centro:

a) O respeito pela sua dignidade pessoal, a reserva da sua intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes e a ser ouvido quando manifesta a sua opinião;

b) A garantia da igualdade de tratamento, independentemente da sua raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;

c) Usufruir de apoio necessário, de acordo com o Plano Individual estabelecido;

d) Exigir o cumprimento dos serviços contratados;

e) Participar ativamente na vida e nas atividades promovidas pelo Centro, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

f) Encontrar um ambiente de crescimento humano, cultural e espiritual em consonância com os valores propostos pelo Centro;

g) Participar em celebrações, grupos, festas, concursos, exposições, colónias de férias e outros eventos;

h) Ter acesso ao livro de reclamações;

i) Ter a custódia da chave do domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue à Instituição para prestação dos serviços;

j) Ser informado sobre a dinâmica e atividades da Instituição.

2. Constituem deveres dos utentes do Centro:

a) Respeitar a dignidade e funções da Mesa Administrativa e dos demais colaboradores do Centro, e colaborar com os

funcionários dentro das suas possibilidades no sentido de manter o necessário asseio nas instalações, nos recreios, nos corredores e nas instalações sanitárias;

b) Respeitar os direitos dos outros utentes;

c) Cumprir as normas postuladas pelo Regulamento Interno da resposta social e pelo Ideário;

d) Proceder ao pagamento atempado das comparticipações acordadas, mediante contrato previamente estabelecido;

e) Comparecer com pontualidade, participar nas atividades da sua resposta social e do Centro em geral, sempre que a sua condição de saúde e de mobilidade o permitam, comparticipando em eventuais custos, se tal for necessário;

f) Avisar com a devida antecedência as ausências temporárias dos/aos serviços;

g) Preservar a documentação que fique ao seu cuidado no domicílio para efeito de registo de serviço.

h) Ter urbanidade e respeito pelos membros da Mesa Administrativa, funcionários e voluntários da instituição.

i) Prestar todas as informações solicitadas com lealdade e verdade.

Artigo 31º - Dos Familiares

1. Os familiares dos utentes do Serviço de Apoio Domiciliário criam um vínculo à Instituição e, por consequência, contraem os seguintes direitos:

a) Conhecer e aceitar as orientações, o Ideário e as regras deste Regulamento Interno;

b) Participar nas reuniões sempre que sejam convocados;

c) Estar informados sobre o plano de desenvolvimento individual do utente;

2. Constituem deveres dos familiares dos utentes:

a) Respeitar a dignidade e funções da Mesa Administrativa e dos demais colaboradores do Centro, e colaborar com os funcionários dentro das suas possibilidades no sentido de manter o necessário asseio nas instalações, nos recreios, nos corredores e nas instalações sanitárias;

b) Respeitar os direitos dos outros utentes;

c) Disponibilizar todas as informações necessárias para um melhor cumprimento do serviço junto do utente;

d) A família tem um papel primordial nos cuidados a ter com o utente, quando o serviço estiver ausente;

e) Preservar a documentação que fique ao seu cuidado no domicílio para efeito de registo de serviço.

f) Ter urbanidade e respeito pelos membros da Mesa Administrativa, funcionários e voluntários da instituição;

Artigo 32º - Da Instituição

1. Constituem direitos da Instituição:

A lealdade e respeito por parte dos utentes e familiares/cuidadores;

a) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;

b) Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;

c) Ver respeitado o património da Instituição.

2. Constituem deveres da Instituição:

a) Prestar os serviços constantes no Contrato de Prestação de Serviços do utente;

b) Garantir a qualidade dos serviços prestados e conforto necessário ao bem-estar do utente;

c) Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;

d) Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso;

e) Avaliar o desempenho dos funcionários, designadamente através da auscultação dos utilizadores;

f) Manter os processos dos utentes atualizados, nomeadamente os valores das comparticipações e respetivas condições de prestação;

g) Dispor de livro de reclamações;

h) Cumprir o Regulamento e assegurar o normal funcionamento do Centro.

Artigo 33º - Dos Funcionários

1. Constituem direitos dos Funcionários:

a) Ter acesso à participação em ações de formação inicial e contínua;

b) Acesso ao equipamento e vestuário necessários ao exercício da sua função;

c) Trabalhar em condições de higiene, segurança e saúde;

d) Dispor de fardamento identificativo.

2. Constituem deveres dos Funcionários:

a) Respeito pelos utentes e/ou familiares e colegas;

b) Desenvolver assuas atividades com zelo e dedicação, de acordo com asfunções que lhe foram atribuídas, articulando-se com os outros elementos da equipa a que pertence, de modo a atingir os objetivos pretendidos;

c) Guardar lealdade à entidade patronal, designadamente não divulgando informações relativas à Instituição e aos utentes;

d) Sendo o seu trabalho baseado na relação humana com os utentes, deve aquele respeitar os usos e costumes do utente, bem como os seus pertences e valores pessoais;

e) Participar nas ações de formação, inicial e contínua;

f) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pelo Centro e para melhoria do seu funcionamento;

g) Acompanhar os utentes nas suas deslocações, quando necessário;

h) Apresentar-se devidamente fardado e identificado;

i) Apresentar-se ao serviço com equipamento e vestuário necessários ao exercício da sua função, devidamente cuidados e usá-lo.

Artigo 34º - Dos Voluntários

1. Constituem Direitos dos Voluntários:

a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;

b) Dispor de fardamento identificativo;

c) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;

d) Estar protegido por um seguro contra acidentes contraídos no exercício do trabalho voluntário;

e) Participar na preparação do trabalho que lhe foi proposto;

f) Acesso a equipamento e vestuário necessários na prestação do seu serviço.

2. Constituem deveres do Voluntário:

a) Observar os princípios éticos e deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela privacidade de todos quantos dela beneficiam;

b) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;

c) Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;

d) Colaborar com os profissionais da Instituição, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;

e) Respeitar a dignidade e funções da Mesa Administrativa e dos demais colaboradores da instituição, e colaborar com

os funcionários dentro das suas possibilidades no sentido de manter o necessário asseio nas instalações, nos recreios, nos corredores e nas instalações sanitárias;

f) Apresentar-se devidamente identificado e apresentar, sempre que solicitado em funções, o respetivo cartão de identificação de Voluntário;

g) Prestar o serviço com equipamento e vestuário necessários, devidamente cuidado e usá-lo em funções.

Artigo 35º - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

1. Se o utente se ausentar mais de uma semana, a mensalidade terá um desconto de 10%;
2. Se o utente se ausentar por um período igual ou superior a um mês e desejar manter a vaga, pagará 50% da mensalidade;

Artigo 36º - Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente, e/ou seu representante legal e a Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

Artigo 37º - Condições de alteração, suspensão e cessação da Prestação de Serviços

1. É considerada condição de alteração do contrato a integração noutra resposta social da Instituição;
2. São consideradas condições de suspensão ou cessação do contrato:

a) Não adaptação do utente;

b) b) O falecimento do utente, a necessidade de cuidados especiais por virtude do agravamento do seu estado de saúde e por desistência do utente e/ou representante legal /familiar.

c) c) Mudança de residência;

d) d) Incumprimento das cláusulas contratuais ou do presente Regulamento Interno.

3. Para cessação do contrato de prestação de serviços, deverá ser preenchido Termo com indicação de data e motivo de cessação.

Artigo 38º - Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do serviço administrativo do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia, sempre que desejado e /ou online através do site da instituição.

2. Após uma reclamação a Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras procederá às orientações legisladas para este fim.

Artigo 39º - Sinalização e Atuação em Caso de Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência

1. A Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras dispõe de um Manual de Gestão e Prevenção de situações de negligência, abuso e maus-tratos.
2. Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos ou maus-tratos ao utente o caso deverá ser sinalizado ao Diretor Técnico, que atuará em conformidade.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 40º - Alterações ao Regulamento

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

2. As alterações ao presente Regulamento levarão à elaboração de um novo documento, que será disponibilizado ao utente/familiar responsável ou seu representante legal.

Artigo 41º - Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 42º - Utilização de Imagem e dados pessoais

1. A captação e utilização de imagem, som ou vídeo do utente realizada única e exclusivamente pelos meios próprios da Instituição, em qualquer espaço ou evento promovido pela mesma, está sujeita a autorização previa do próprio ou do familiar responsável. Qualquer incumprimento desta norma, considera-se uma violação da vida privada dos visados, não imputável à Instituição.
2. Considerando o Regulamento Geral de Proteção de Dados, este Centro informa o utente e/ou familiar responsável sobre os seus direitos.

Artigo 43º - Resolução de Litígios de Consumo

1. Para dirimir qualquer litígio emergente deste acordo, o contrato é celebrado também ao abrigo da Lei 144/2015 de 8 de Setembro, que regula os procedimentos de resolução extrajudicial de litígios.
2. O consumidor pode ainda recorrer, à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo: CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Artigo 44º- Foro competente

As partes desde já acordam que o foro competente para dirimir quaisquer conflitos surgidos no âmbito do contrato agora celebrado é o tribunal judicial da comarca de Torres Vedras.

Artigo 45º - Entrada em Vigor

O presente Regulamento é aprovado em reunião de Mesa Administrativa a 31 de julho de 2026, entrando em vigor a 10 de setembro de 2026, após cumprimento integral do disposto na alínea b) do n.º 2 do artigo 30.º, do decreto Lei nº 126-A/2021 se 30 dezembro.

Torres Vedras, 31 de julho de 2026

O Provedor